



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 597 /2025

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante alega que el 22 de agosto de 2025 comunicó una incidencia con el servicio de televisión que tenía activado con la mercantil reclamada. El técnico acudió porque no iba la televisión y le indicaron que era un tema de cobertura. La empresa no cumplió el contrato porque no prestó el servicio, por lo que solicitó la portabilidad saliente de todos los servicios el 2 de septiembre de 2025. La reclamada le exigió el pago de una penalización por el descuento con permanencia y cargo por instalación de fibra de 166,82€.

PRETENSIONES:

Devolución del importe de 166,82€ cobrado en concepto de penalización.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en sus alegaciones que recibió la incidencia comunicada por el reclamante y que el Departamento de Soporte Técnico comprobó que el origen de la incidencia era por causas ajenas a Vodafone. No obstante, han realizado el abono en la cuenta cliente Vodafone 18090XXXX por importe de 106,61€, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a los cargos detallados anteriormente. El importe será ingresado mediante transferencia en la cuenta bancaria en la que domicilia los pagos el reclamante.



LAUDO CONCILIATORIO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamada y oído el reclamante en audiencia, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a la pretensión del consumidor.

Durante el transcurso de la audiencia, el reclamante indica que solicita el archivo del expediente porque le han devuelto el importe reclamado. No coincide con el importe total reclamado, ya que le han abonado 106,61€ y no 166,82€, pero expresa su conformidad.

Por este motivo, debe darse por terminada la relación contractual objeto de este arbitraje. La empresa reclamada se abstendrá de cualquier reclamación al consumidor al respecto y procederá a excluir los datos del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial si hubieran sido incluidos.

Notifíquese a las partes este laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra